

南通理工学院

通理工勤〔2022〕4号

关于印发《后勤服务处落实 “首问负责制”公开承诺》的通知

各部门、各二级学院、海安校区管委会：

为进一步转变工作作风，方便师生办事，提高后勤服务工作执行力，提高师生满意度，我处拟定了《后勤服务处落实“首问负责制”公开承诺》，现印发给你们，请予以监督。

附件 1：后勤服务处落实“首问负责制”公开承诺

附件 2：后勤服务处工作责任“首问负责制”



附件 1:

后勤服务处落实“首问负责制”公开承诺

为了进一步促进后勤服务管理，提升服务质量，提高服务水平，树立良好的服务形象，满足师生的服务要求，特制定后勤服务处“首问负责制”。后勤服务处“首问负责制”向全校范围内公布，接受师生的监督检查。

一、主要服务对象

全校师生和校内外与后勤管理处有相关业务联系的单位

二、主要服务内容及责任中心

1、校园基本设施维修维护服务（教学设备、设施除外）

2、水、电、气能源供应保障服务

维修中心：周聪 13813711153

3、饮食服务

饮服中心：管菊花 15950801019

4、校园卫生保洁服务

5、校园绿化及室内盆栽维护服务

校园环境维护中心：余敏 15190942019

6、基础医疗及公共卫生服务

医务室：李敬安 13839860207

7、其他需要后勤服务保障的项目



办公室：徐炜 13511598886

三、服务承诺

(一) 属于后勤服务处职责范围内的各项事务

1、对于服务对象提出的事项，属于后勤各中心（科室）本职业务范畴的，一般问题当天完成办结。

2、需要处室研究决定事项，一般问题不超过3个工作日办结；

3、对需要请示分管校领导和采购相关材料后才能落实的，一般不超过7个工作日办结；

因特殊情况不能按期办理，由处室向服务对象说明原因，并告知何时办理；因特殊原因不能办结的，应在5个工作日内经请示分管校领导后，向服务对象回复说明原因。

(二) 对于服务对象提出的事项，不属于我处职责范围内的，当日转交至相关部门，并及时将移交情况向办事人说明。

(三) 对于服务对象提出的事项，属于需要调查论证的，当日答复，说明情况。及时组织论证，并在3个工作日内向办事人反馈论证结果。

(四) 对于服务对象提出的事项（特殊事项或重大事项），需学校审批的，相关科室当日向处室提交初步意见，处室3个工作日内向分管校领导进行汇报，以学校要求的时限为准，并及时将学校的意见向办事人进行反馈。

四、监督检查



后勤服务处内设立监督体系，明细管理职责；接受广大师生的监督和投诉，并对外公布。

服务热线电话 24 小时值班：15962996608

投诉监督电话：13862911684 邮箱：524938763@qq.com

五、责任追究

违背以上承诺或工作不到位，造成一定负面影响者，按大后勤考核有关规定严肃查处，进行考核，视情节严重程度，分级给予相应处罚。



附件 2:

后勤服务处工作责任“首问负责制”

第一条 为进一步增强后勤人员的服务意识，提高服务水平，建立办事高效、运转协调、行为规范的管理体系，结合后勤服务工作实际，特制定本制度。

第二条 首问责任制适用于后勤处全体在岗干部职工（含工勤人员）。

第三条 首问责任人是指在后勤工作范围内第一个接待来电、来访、来信、来函或来人（以下称服务对象或办事人）询问的后勤工作人员。

第四条 首问责任制遵循热情主动、文明办事、服务规范、及时高效的原则。

第五条 首问责任人的责任和义务

（一）后勤处全体干部职工必须明确自己的岗位职责，了解后勤处职责范围及职责分工等。

（二）属于首问责任人职责范围内能够解决的，应当及时（在规定办事时限内）办理或一次性告知有关办事程序、要求等相关事项，热情耐心地解答有关询问。

（三）属于本部门职责范围内的，如有关责任人因故不在，首问责任人应负责做好登记（登记内容包括：办事内容、办事人



姓名、联系方式、时间要求等)工作,并及时转交责任人或本部门负责人。若办理的事项较为紧急,可逐级向上级领导反映,直至办事人办理的事项办结为止。

(四)不属于本部门职责范围内的,首问责任人应尽可能地告知办事人办事的具体程序、承办部门、工作人员、联系方式等。

(五)属于业务不明确或承办部门不清楚的事项,首问责任人要及时与后勤处办公室联系,帮助落实有关事项。

(六)首问责任人要严格按照程序办理,一次可以办结的,不让办事人再来第二次;对因手续不全等原因暂时不能办结的,要说明原因和应补充的事项;对自己无法确定的事项,要及时请示上一级领导,取得明确答复后,再行办理;对不符合政策和规定的事项,要耐心做好解释工作,取得办事人的理解和支持。

(七)首问责任人在接待办事人时应文明礼貌、态度热情、举止端正、用语规范,不得冷漠待人,不得推诿扯皮,充分体现我处工作人员良好的品质、素养和乐于助人的精神风貌。

1、接听电话。当电话铃声响起,要做到“铃响三声,必有应答”、“先说您好,后报部门,再问事由”;

2、接待来访。做到“热情主动打招呼,耐心倾听问事由,准确解答不含糊”;

3、凡属我处职责范围内的事项,一律不准以“不知道”、“不清楚”、“不归我管”、“我还有事”等为由,进行敷衍、应付和推诿;



第六条 在执行首问责任制的过程中，一经查实有下列情节者，将视情节轻重，对当事人进行谈话诫勉、通报批评、取消评优资格等责任追究：

（一）首问责任人未及时为办事人办理拟办的事项，或未一次性告知有关办事程序、要求等，或不解答询问的；

（二）首问责任人未将办事人拟办的事项移交或延误移交给有关责任人或本部门负责人，延误办理，造成不良影响的；

（三）首问责任人对不属本部门职责范围内的事，不尽己所知给予解答和指导的。

第七条 本制度自公布之日起施行，由后勤处办公室负责解释。

